

DETERMINA Fascicolo n. GU14/157800/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****P. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Cxxx P., del 31/07/2019 acquisita con protocollo n. 0341699 del 31/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante In data 7.6.2018, a causa del mancato pagamento di una fattura, dovuto a problemi relativi alla carta di credito, Vodafone sospese la linea IN ASSENZA DI PREAVVISO. Anche dopo il pagamento della fattura e delle successive, la linea non fu mai riattivata, fino al 27.7.2018, data del passaggio a Fastweb, dopo la cui migrazione Vodafone ha chiesto anche il canone di tutto il periodo in cui il servizio era sospeso. L’utente si era anche attivato presso il servizio clienti Vodafone per chiedere le fatture

insolute e comunicare nuovo iban. Richieste: 1. Indennizzo per illegittima sospensione/mancata riattivazione linea voce e dati dopo il pagamento dal 7.6.2018 al 27.7.2018 per € 750,00 2. Storno delle fatture relative al periodo di sospensione - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 750.0 - Disservizi segnalati: 1. 07714xxx Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 07/06/2018, Data riattivazione: Non risolto)

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di inammissibilità. Più in particolare, l'operatore precisa che è stato sospeso il servizio di chiamate in uscita a seguito del mancato pagamento delle fatture per il servizio, come da contratto. Inoltre, l'operatore precisa che ha tentato in vari modi di contattare l'utente al fine di evitare la sospensione del servizio ed allega documenti al fine di avvenuti tentativi per evitare la sospensione citata e allega il contratto.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla attenta lettura della documentazione in atti, si evince che l'utente ha cercato di risolvere il problema del pagamento. Diversamente, l'operatore, nella documentazione in atti, non dimostra l'asserzione di aver cercato di contattare in vari modi l'utente. Da un punto di vista contrattuale la fatturazione da parte dell'operatore risulta corretta. Non si rileva un altrettanto puntuale assolvimento degli obblighi di comunicazione di preavviso e assistenza all'utente al fine di risolvere le problematiche. Pertanto, risulta dovuto un indennizzo ai sensi delle normative AGCOM sopra richiamate, con riferimento alla Delibera 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. In particolare si fa riferimento all'articolo 5, comma 1, nel caso di sospensione di servizio, con un indennizzo pari a € 7,50 al giorno. Si ha pertanto 7,50 per 51 giorni = 382, 50 €.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2019, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 382,50 a titolo di indennizzo, nonché la somma di € 50 per spese di procedura.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to